

ABSTRAK

Penggunaan *mobile banking* telah menjadi sebuah cara transaksi perbankan yang semakin meluas pada saat ini. Pada umumnya, sebagian besar bank telah memfasilitasi nasabah dengan layanan *mobile banking*, lengkap dengan fitur-fitur menarik yang ditawarkan. Masyarakat pun mulai berganti dari transaksi konvensional beranjak menggunakan layanan *mobile banking*.

Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan pengguna pada penerapan *e service quality* dari aplikasi *Mobile Bank Kalbar*. Mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Mobile Bank Kalbar* penerapan *e service quality*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif dan populasi pengguna *Mobile Bank Kalbar* dengan sample sebanyak 100 responden. pengumpulan data dilakukan dengan *interview*, kuersioner , observasi dan studi pustaka.

Kata Kunci : *E-Service Quality ,Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*